Efficiënt klagen

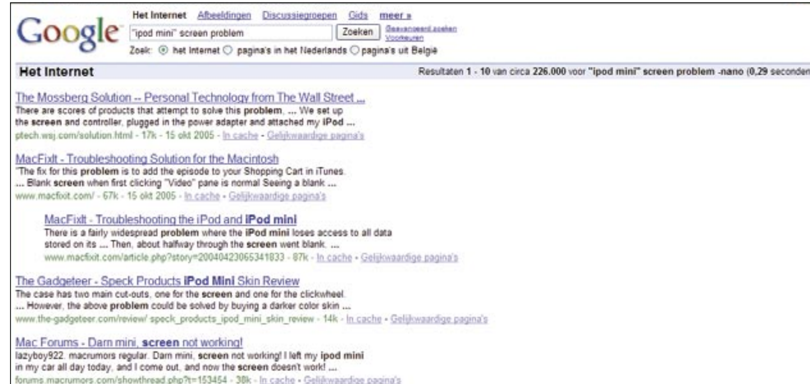
’t Is kapot... En nu?

Stel: je hebt een nieuwe mp3-speler gekocht, in een winkel of op internet, en na enkele maanden begint het apparaat kuren te vertonen of werkt het niet meer. Wat kan jij, als consument, precies doen? En hoe kan je computer je daarbij helpen? Wij gingen op onderzoek... FREDERICK GORDTS

Misschien ken je de situatie wel: je hebt maanden zitten uitzoeken welke nieuwe mp3-speler (of ander apparaat) je precies met je zuurverdiende centen wil kopen. Eenmaal de beslissing genomen, koop je het toestel - liefst met een mooie korting - bij een winkel in je buurt of op het internet. De eerste weken of maanden werkt de mp3-speler prima, maar dan slaat het ‘noodlot’ toe: de speler houdt het voor bekeken en jij kan geen muziek meer beluisteren. Wat nu gedaan? Ga je klagen bij de fabrikant, bij de winkelier, bij een belangenvereniging? Of ga je eerst maar eens kijken op internet? Met dit dossier ‘Efficiënt klagen’ overlopen we alle mogelijkheden.

1 Zoek de fout

Vooraleer je naar de winkel of fabrikant stapt, is het misschien handig om te weten te komen wat er precies mis is met je toestel. En daarbij kan het internet uiteraard helpen. Let op: in theorie mag je onmiddellijk gaan klagen bij de winkelier, omdat de fout is opgetreden zonder dat jij verkeerd gedaan hebt, maar eventjes internetten kan de fout vaak al verhelpen...



Vaak kan een zoektocht op Google soelaas bieden.

Bezoek de website van de fabrikant

Hoewel het misschien niet erg overtuigend klinkt als je duurbetaalde aankoop niet meer werkt, is het toch aan te raden om meteen de website van de fabrikant te bezoeken. Heb je bijvoorbeeld een iPod die het niet meer doet, ga dan naar de website van Apple www.apple.be en klik op **Support**. Ken je het internetadres van de fabrikant niet, dan vind je dit zo in Google. Heel wat websites hebben een sectie met vaak gestelde vragen (**FAQ**) waarin misschien een oplossing voor je probleem staat. Helpt dat niet, dan kan je voor heel wat apparaten nieuwe 'firmware' downloaden. Dit is de software die het apparaat gebruikt om goed te kunnen werken, en die wordt regelmatig bijgewerkt. Dat is zeker het geval voor mp3-spelers, maar ook voor digitale camera's, routers, computers en soms zelfs gsm's. Dergelijke software download je, waarna je het apparaat met je pc verbindt en de nieuwe firmware met een speciaal bijgeleverd programma uploadt naar het apparaat.

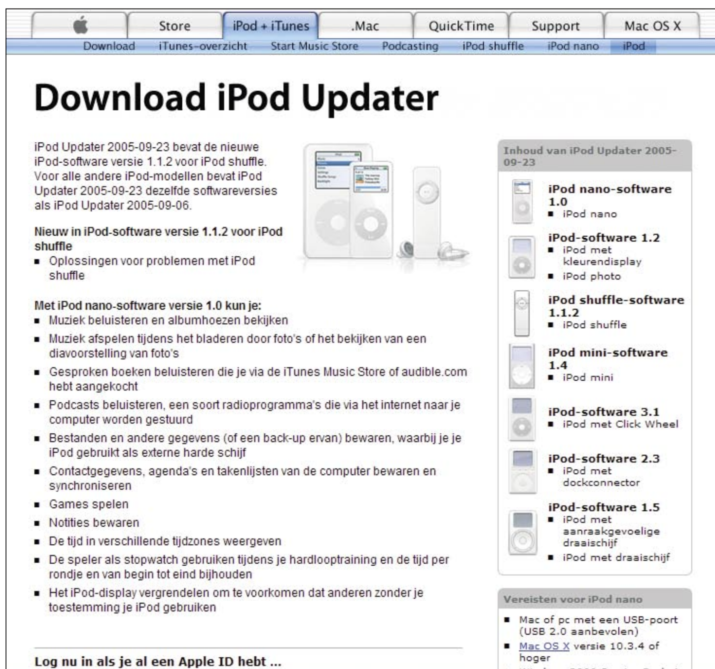
Google even

Levert dat niets op, of is je mp3-speler gewoon 'dead' zodat je er niet eens een nieuwe versie van de firmware op kan zetten, dan Google je maar even. Tik de naam van het apparaat in, gevolgd door problem, error, dead of iets dergelijks. Is het een erg populair apparaat, dan kan je die termen ook in het Nederlands ingeven, maar doorgaans krijg je dan minder relevante treffers. Je vindt vaak antwoorden op weblogs van anderen met hetzelfde probleem, of gewoon op één of andere website. Soms is het ook een goed idee om het modelnummer, dat je vindt op de achterkant of op de zijkant van het apparaat, mee op te nemen in je zoekopdracht.

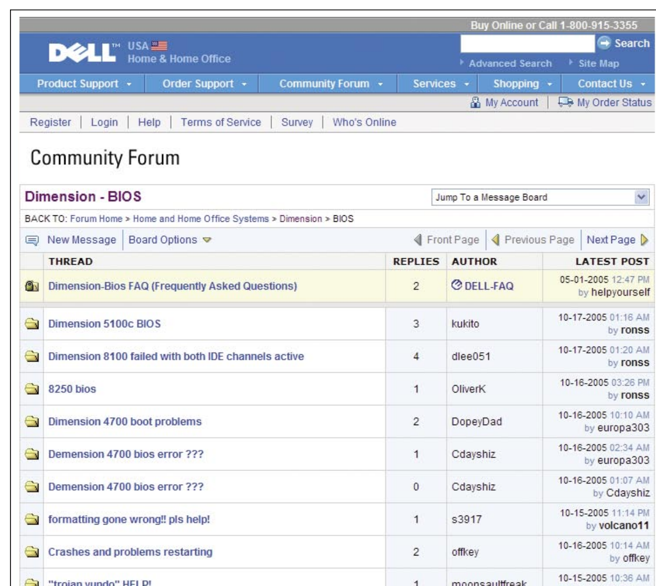
Discussiëren...

Een alternatief is het ingeven van dezelfde zoekopdracht in Google Groups of Discussiegroepen http://groups.google.be. Dit onderdeel van de zoekmachine bevat miljoenen berichten van nieuwsgroepen waar men vaak om hulp vraagt. Het kan zelfs efficiënter zijn om meteen in Google Groups te zoeken, en dan pas in de 'gewone' Google.

Nog beter is nagaan of de fabrikant van het apparaat, of zelfs de winkel zelf, geen discussiegroep of forum aanbiedt op zijn website. Dan kom je in contact met gebruikers die hetzelfde probleem, en misschien een oplossing, hebben. Bij grote bedrijven helpen er vaak supportmedewerkers in het forum, zodat je een oplossing uit eerste hand krijgt. Zo heeft Apple uitstekende discussieforums, maar ook Dell (probeer het Amerikaanse forum als je elders geen antwoord of oplossing krijgt) en honderden andere bedrijven. Medegebruikers antwoorden vaak heel snel, soms zelfs binnen het uur!



Firmware downloaden kan je probleem verhelpen.



Op de forums van fabrikanten vind je soms een oplossing.

2 Op naar de winkel

Hoewel bovenstaande methodes vaak helpen, is een apparaat soms echt stuk, zodat je toch contact zal moeten zoeken met iemand die het probleem kan oplossen. En dat is in de eerste plaats de verkoper.

Op naar de winkel

Bel je of ga je naar de winkel die het apparaat verkocht heeft, laat je dan niet afschepen met iets als “daarvoor moet u contact opnemen met de fabrikant”. Juridisch heb jij namelijk enkel te doen met de verkoper of winkel, en die moet zelf maar contact opnemen met de fabrikant! Bovendien blijft dit het geval tot de twee jaar Europese garantie voorbij zijn. Heb je het apparaat in een winkel gekocht, dan is de kans groot dat de winkelier zegt dat zo’n herstelling weken of zelf maanden kan duren. En jij bent het apparaat dan uiteraard kwijt. Je kan proberen een vervangtoestel te vragen aan de winkelier, maar vaak zal die dat weigeren. Hoewel de winkel verantwoordelijk is, kan je het apparaat weer meenemen en zelf nagaan of de fabrikant toch geen herstellingsdienst aanbiedt (zie verder). Dit zal vaak een pak sneller gaan. Maar nogmaals: heb je daar geen zin of tijd voor, dan blijft de winkel zelf aansprakelijk!

Telefoon en e-mail

Kocht je het apparaat per postorder of op internet, stuur dan een mailtje naar de dienst-na-verkoop van de winkel. Vaak is dat support@winkel.be, maar zoek het adres voor de zekerheid op de website of kijk op je factuur. Van een goede online winkel mag je binnen enkele dagen een antwoord verwachten. In de meeste gevallen zal je het apparaat moeten terugsturen naar de winkel. Vraag zeker of je ook de accessoires (batterij, lader, enzovoort) moet opsturen, want vaak is dat niet het geval. Meestal zal je de portokosten moeten betalen, omdat de winkelier niet kan weten of het om een gebrek gaat dat door de garantie gedekt wordt. Krijg je het apparaat later hersteld terug, dan kan je proberen om die verzendkosten te recupereren, misschien in de vorm van een bon voor een volgende aankoop.

Levert dit niets op, en krijg je geen antwoord van de webwinkel, neem dan de telefoon. Let op met winkels die een dure 070-lijn als supportnummer gebruiken. Meestal vind je in de telefoongids (www.1207.be of www.goudengids.be) wél een ‘gewoon’ telefoonnummer terug. Sommige webwinkels vermelden zelfs géén telefoonnummer, maar met bovenstaande werkwijze vind je het vaak toch terug. Ook een winkel in het buitenland kan je proberen bellen, zeker nu dit vaak niet veel duurder meer is dan telefoneren naar een Belgisch telefoonnummer.

DNS kan je helpen de eigenaar van een (web)winkel te vinden.

Wie is hier verantwoordelijk?

Werkt de winkel niet mee, of kan je niemand bereiken, dan kan je nog iets proberen: je kan op zoek gaan naar een verantwoordelijke van de winkel of webwinkel. Zo’n ‘manager’ kan je soms wel helpen. Ga op zoek naar de directeur, de verkoopverantwoordelijke, enzovoort. Dat kan soms op de website, maar je kan ook zien wie de domeinnaam van de winkel geregistreerd heeft. Voor een .be-domein doe je dat op www.dns.be/nl. Geef de domeinnaam in, en daarna de bevestigingscode. Je ziet de naam, het adres en vaak ook een telefoonnummer van het bedrijf. En soms krijg je zelfs een e-mailadres van een verantwoordelijke te zien. Voor een dotcom- of ander adres kan je een dienst als www.checkdomain.com proberen.

Bevindt de winkel zich in België, dan kan je ook de bedrijfsgegevens opzoeken. Dat kan bij Van Hecke op www.vanhecke.biz. Klik in het menu op **Alle Belgische bedrijven opzoeken**. Geef nu de naam van het bedrijf in en een postnummer. Heb je een factuur, geef dan het ondernemingsnummer in (0 gevolgd door het BTW-nummer, zonder spaties of punten). Je vindt hier niet alleen de officiële naam van het bedrijf, maar ook het postnummer en enkele financiële gegevens. Met die informatie kan je verder zoeken op 1207.be, de Gouden Gids of gewoon in Google.

Probeer het telefoonnummer van een webwinkel te vinden in de Gouden Gids.

Twee jaar Europese garantie

Sinds 1 januari 2005 geldt er een Europese garantie van twee jaar voor goederen aangekocht binnen de Europese Unie, dus ook in België zelf. Heb je dus iets aangekocht, dan heb je altijd recht op twee jaar garantie, zelfs als de handelaar zogenaamde ‘garantiepakketten’ verkoopt om je garantie uit te breiden. Je hebt, zonder enige meerkost, twee jaar garantie! Dat wil ook zeggen dat de winkel altijd verantwoordelijk is! Heb je een probleem, dan raden we je dus aan om eerst even ‘informeel’ de winkelier op te bellen of een mailtje te sturen naar de e-shop waar je het goed gekocht hebt. Vaak zal de winkelier het probleem kennen, en je kunnen helpen met een oplossing. Contacteer de winkel wel zo snel mogelijk nadat het probleem zich voordoet. En probeer het apparaat ook niet zelf open te schroeven, want daardoor zal de garantie in de meeste gevallen vervallen.

3 BIJ DE FABRIKANT

Zoals we hierboven al schreven, is het vaak sneller, goedkoper en efficiënter om eerst contact op te nemen met de fabrikant, hoewel je dat in het kader van de Europese garantie strikt gezien niet hoeft te doen.

Ondersteuning bij de fabrikant

Heb je een probleem met een apparaat, kijk dan even in het handboek of op de website van de fabrikant om het 'supportnummer' of ondersteuningsnummer te vinden. Op dat telefoonnummer kan je terecht met problemen. Voor grote fabrikanten gaat het meestal om een gratis of lokaal telefoonnummer in elk land van Europa, waar je te woord gestaan wordt in het Engels, en soms zelfs in het Nederlands of Frans. Heel wat fabrikanten, zoals Apple, Hitachi en Dell, kunnen garantieproblemen namelijk rechtstreeks met de eindgebruiker afhandelen. Ook sommige kleinere fabrikanten, niet noodzakelijk met een vestiging in ons land, gaan een stapje verder en helpen de consument rechtstreeks.



Bij sommige fabrikanten kan je online het verloop van je herstelling bekijken.

De voordelen zijn legio: meestal weet de fabrikant precies welke problemen er zich kunnen voordoen. Daarnaast heeft de fabrikant vaak een grote voorraad van onderdelen. Verder kan het zijn dat je meteen, zonder discussie, een nieuw apparaat krijgt. En sommige fabrikanten bezorgen je zelfs een nieuw apparaat nog voor je het oude hebt teruggestuurd. Je moet dan natuurlijk wel het oude terugsturen, maar vaak stuurt de fabrikant, op zijn kosten, een koerier langs met verpakkingsmateriaal zodat jij zelf geen enkele kost hoeft te dragen.
Heeft de fabrikant geen Belgische vestiging, dan kan je altijd eens proberen bellen naar de distributeur of importeur in ons land of in de Benelux (vaak in Nederland). Die distributeurs staan meestal vermeld op de website van de fabrikant.
Toch enkele opmerkingen: vaak komt een koerier overdag langs, zodat je wel thuis – of op het werk – moet zijn. Daarnaast kan een telefoontje naar een fabrikant soms erg lang duren.

RMA

Bel je naar de supportdienst van een fabrikant, dan doorloopt de medewerker vaak een (lange) vragenlijst. Oordeelt hij dat het probleem aan het apparaat ligt, dan krijg je in de meeste gevallen een RMA (Return Merchandise Authorization) nummer. Je moet dat nummer op de doos, en best ook nog eens in de doos schrijven. Hoewel het vaak niet nodig is, raden we je aan om ook een foutbeschrijving in de doos te steken, liefst in het Engels. Vermeld indien mogelijk ook je telefoonnummer.
Nog één tip: als je zelf voor de verzending moet instaan, verstuur alles dan aangetekend. Zo kan je bewijzen dat jij het apparaat wel degelijk verstuurd hebt. Dit kost je € 4 extra bij De Post, maar voor een apparaat dat honderden euro's waard is, loont dat vaak de moeite.

4 KLACHT INDIENEN

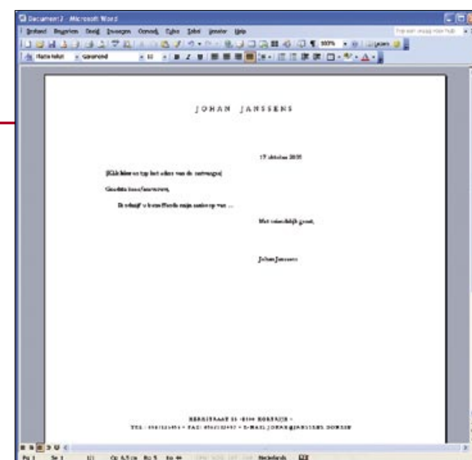
Lukt het allemaal niet, en blijft iedereen stil, dan zit er niets anders op dan een klacht (ook wel ingebrekestelling genoemd) in te dienen bij de verkoper. Erg ingewikkeld is dat niet, want vaak volstaat een aangetekende brief of fax. Als je deze weg bewandelt, raden we je aan om alles goed te organiseren... met je computer natuurlijk!

Organiseer jezelf

We raden je aan om op je harde schijf, in de map Mijn documenten, een aparte submap Klachten te maken. Daaronder maak je een submap voor elke klacht, bijvoorbeeld ipodmini. Als het object externe schade vertoont, neem je best een paar digitale foto's van de schade, en bewaar je die in de map. Ook problemen met het display, bijvoorbeeld de foutmelding, kan je op die manier documenteren. Daarnaast kan je eventueel ook de originele factuur inscannen en opslaan.
Verder is het aan te raden om ook in je e-mailprogramma een extra map Klachten en een submap met de naam van het apparaat te maken. Sla hierin zowel binnenkomende e-mails op als mails die je zelf schrijft! Die laatste zal je trouwens zelf naar deze map moeten verslepen. Ook ontvangstbevestigingen van de fabrikant of winkelier kunnen van pas komen.

Maak een Word-sjabloon

Als je een brief stuurt, per post of per fax, is het altijd beter dat die brief er verzorgd uitziet. Met een Word-sjabloon kan je ervoor zorgen dat je adresgegevens steeds netjes op de brief staan en dat alles uniform oogt. Dat sjabloon kan je daarna trouwens nog gebruiken om andere brieven te sturen. Om een sjabloon te maken, ga je als volgt te werk: open Word en klik op **BESTAND, NIEUW**. Selecteer daarna **SJABLONEN OP MIJN COMPUTER**. Klik op de tab **BRIEVEN EN FAXEN**. Hier zie je een tiental sjablonen die standaard in Word zitten. Ze zijn ideaal als basis voor je eigen sjabloon. Door erop te klikken, kan je rechts een voorbeeld zien. Stel dat je voor **ELEGANTE BRIEF** kiest. Selecteer **SJABLOON** onder **NIEUW**, omdat je nu het sjabloon zal bewerken, en klik op **OK**.



Met een sjabloon lijkt het allemaal net iets professioneler.

Hoewel de sjablonen voor bedrijven ontwikkeld werden, kan je dat makkelijk wijzigen. Klik op **[Klik hier en typ de bedrijfsnaam]** en tik gewoon je eigen naam in. Uiteraard laat je het adres van ontvangst leeg, omdat dit een sjabloon betreft. Daarna selecteer en verwijder je het zinnetje (**Typ hier uw...**). Verder vul je onder **Met vriendelijke groet** je naam in en scroll je naar beneden om je adresgegevens in te vullen. Vergeet ook je e-mailadres niet toe te voegen. Daarna kan je nog het lettertype wijzigen en eventueel een logo toevoegen. Klaar? Sla het sjabloon op en geef het een naam als **klachtensjabloon.dot**.
Je kan het sjabloon gebruiken door er met de rechtermuisknop op te klikken en **Nieuw** te selecteren. Maar je kan het ook toevoegen aan de Sjablonen van Word. Klik eerst op het sjabloon en gebruik de toetsencombinatie **Ctrl+C**. Open daarna Word en kies **Bestand, Nieuw, Sjablonen Op mijn computer**. Klik met de rechtermuisknop in het gebied waar de andere sjablonen staan en klik op **Plakken**. Vanaf nu kan je snel een brief schrijven op basis van je sjabloon.

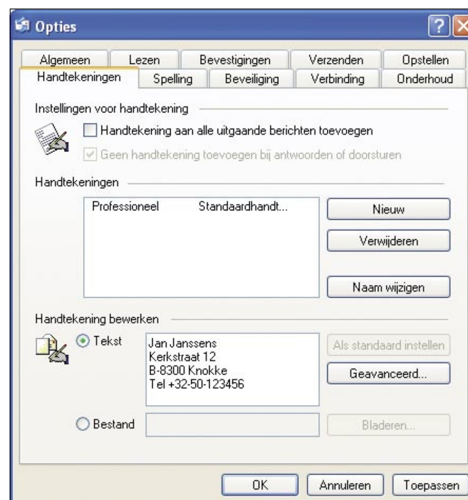
Maak een professionele e-mailhandtekening

Ook in je e-mailprogramma kan je iets doen. Een sjabloon lukt niet, maar je kan wel een professioneel uitziende handtekening maken, die je adresgegevens en contactinformatie bevat. In Outlook Express ga je als volgt te werk: klik op **Extra, Opties, Handtekeningen** en klik op **Nieuw**. Klik daarna op **Naam wijzigen** om de handtekening een naam te geven, bijvoorbeeld **Professioneel**. Onder **Handtekening bewerken, Tekst** tik je je handtekening in. Vergeet ook geen telefoonnummer in te geven, misschien zelfs in internationaal formaat



WEBSITES

- Europees Centrum voor de Consument - www.cec-ecc.be
- Test Aankoop - www.test-aankoop.be
- Verbruikersateljee - www.verbruikersateljee.be
- Ministerie van Economie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling - http://mineco.fgov.be/redir_new.asp?loc=/protection_consumer/complaints/home_nl.htm



Een handtekening bevat alle contactgegevens.

(zoals **+32-50-123456**). Is je handtekening klaar, druk dan op **Enter** en ga daarna in je mailtje naar **Invoegen, Handtekening** om je handtekening in te voegen.

Verstuur je brief

Is je brief klaar, zorg er dan voor dat je de nodige bijlagen niet vergeet. Voeg er een kopie bij van de factuur en verwijs ook naar de wettelijke Europese garantie van 2 jaar, aangezien veel winkeliers die nog niet (goed) kennen. Je kan bijvoorbeeld een verwijzing geven naar de website van het Europees Centrum voor de Consument www.cec-ecc.be. Vermeld in je brief ook welke bijlagen er bijgevoegd zijn.
Verder is het erg belangrijk om de brief aangetekend te versturen. Als je een faxtoestel hebt, kan je ook gewoon een fax sturen en het bewijs van verzending bijhouden; dit is juridisch voldoende. Toch blijkt dat in de praktijk nog altijd meer resultaat wordt geboekt met een gewone aangetekende brief. Je kan die brief op het postkantoor versturen (meerkost: € 4), of online een aangetekende brief sturen met MyCertipost www.mycertipost.be. Je moet dan niet naar het postkantoor, maar betaalt wel € 9,84 per zending. De Post drukt je zending namelijk af en verstuurt die. Je kan ook online nagaan of en wanneer de zending ontvangen werd door de bestemmeling. Deze optie (bericht van ontvangst) kan je trouwens ook aanvragen voor een gewone aangetekende zending, wat je € 1 extra zal kosten. Strikt juridisch is dit niet nodig, maar het is wel makkelijk om zeker te weten dat iemand de zending ontvangen heeft.

En daarna?

De kans is groot dat de handelaar je opbelt of mailt om een oplossing voor jouw probleem voor te stellen, zoals een nieuw product, een herstelling of een schadevergoeding (cash of een aankoopbon). Gebeurt er niets, dan kan je dat melden aan de importeur, de distributeur of de fabrikant, zodat ze je misschien toch nog willen helpen. Lukt ook dat niet, dan kan je naar het gerecht stappen. Toch is dit vaak een dure aangelegenheid: niet alleen zal je in de meeste gevallen een beroep moeten doen op een deurwaarder, maar vaak zal de rechtbank ook een expert aanstellen om het gebrek aan je apparaat te onderzoeken. En het ereloon van die expert zal jij moeten voorschieten... We raden je daarom aan een advocaat te contacteren, mocht je deze weg willen bewandelen.
En er zijn nog enkele alternatieven: zo kan je bijvoorbeeld Test Aankoop contacteren, indien je lid bent van deze vereniging, of de kamer van koophandel in de woonplaats van de handelaar. In Vlaanderen is dat Unizo www.unizo.be. Maar ook bij aankopen in het buitenland kan je deze procedure volgen. Tenslotte kan je een klacht indienen bij de ombudsman, als die tak van de industrie er één heeft, of je zelfs tot de Economische Inspectie richten.

CONCLUSIE

Het is duidelijk: is er iets mis met een goed dat je in de Europese Unie hebt gekocht, dan heb je 2 jaar de tijd om bij de handelaar te gaan klagen. Strikt genomen doe je dat best bij de handelaar zelf, maar soms kan klagen bij de fabrikant sneller resultaat opleveren. Bovendien kan je gebruik maken van je computer om de zaken goed op te volgen. Succes! ♦